



**Conditions Générales de vente et d'installation de panneaux photovoltaïques,
batteries de stockage et de bornes de recharge d'OCTOPUS ENERGY SERVICES
FRANCE - version en vigueur à compter du 1er Juillet 2026**

La société OCTOPUS ENERGY SERVICES FRANCE (ci-après, la « **Société** ») est une société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 932 345 457 et dont le siège social se situe 87 rue de Richelieu à Paris (75002), immatriculée au Registre Unique auprès de l'ORIAS, sous le numéro 25002456, en sa qualité de mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP).

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles la Société vend et installe des Centrales Photovoltaïques, et le cas échéant, des batteries de stockage et/ou des bornes de recharge pour véhicules électriques.

1. Définitions

Chaque fois qu'ils sont utilisés, les termes suivants, employés avec une majuscule, auront le sens défini ci-après :

« **Borne de Recharge** » : désigne l'ensemble d'éléments composés de la borne de recharge, du connecteur de charge, du câble de recharge, et des éléments de raccordement électrique permettant le rechargement des véhicules électriques et destinés à être installés sur le Site.

« **Centrale Photovoltaïque** » : désigne l'ensemble d'éléments composés de modules photovoltaïques, d'onduleurs, de passerelles de monitoring et de rails de fixation ainsi que de câbles et de coffrets électriques tels que désignés dans le Devis remis au Client, destinés à être installés sur le Site.

« **Batterie de Stockage** » : désigne l'ensemble d'éléments composés d'un ou plusieurs modules de stockage, d'un module de contrôle, et d'un support de montage tels que désignés dans le Devis remis au Client, destinés à être installés sur le Site.

« **Client** » : désigne toute personne physique qui agit à des fins privées, ainsi que toute personne morale, qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et qui conclut le Contrat avec la Société.

« **Conditions Préalables** » : désigne la réunion de toutes les conditions préalables et indispensables à la réalisation de l'Installation à savoir : la réception par la Société du Devis Accepté, la confirmation de la faisabilité technique du Projet par la Visite Technique, le paiement de l'acompte, le succès des Démarches Administratives et un accord sur la date de l'Installation.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble documentaire constitué par les présentes CG et ses annexes ainsi que par le Devis Accepté et le cas échéant, les conditions particulières.

« **CRE** » : désigne la commission de régulation de l'énergie.

« **Démarches Administratives** » : désigne les démarches administratives préalables pour la réalisation desquelles la Société peut guider le Client, et qui sont nécessaires et préalables à la réalisation de l'Installation. Les Démarches Administratives sont réalisées après paiement de l'acompte par le Client, et comprennent notamment la déclaration préalable de travaux et la demande de raccordement auprès du gestionnaire du réseau de distribution. Les Démarches Administratives ne comprennent pas les éventuelles déclarations fiscales ni l'obtention d'un numéro SIREN qui restent à la charge du Client.

« **Devis** » : désigne l'offre technique et commerciale adressée par la Société au Client sur la base des informations communiquées par le Client. Le Devis final pouvant faire l'objet d'une signature par le Client est établi sous réserve du succès de la Visite Technique.

« **Devis Accepté** » : désigne le Devis signé par le Client au cours de son délai de validité et transmis à la Société. Le Devis est réputé définitivement accepté uniquement une fois le versement de l'acompte stipulé sur le Devis effectué. À défaut de paiement de l'acompte dans un délai de sept (7) jours suivant la signature de Devis, celui-ci sera considéré comme caduc et le Contrat comme non formé.

« **Équipement** » : désigne la Centrale Photovoltaïque, et, le cas échéant, la Borne de Recharge et/ou la Batterie de Stockage vendue au Client et installée sur le Site dans le cadre du Contrat.

« **Installation** » : désigne la prestation d'installation de l'Équipement sur le Site du Client y compris, le transport, les Travaux et la mise en service de l'Équipement.

« **Livraison** » : désigne la mise en service de l'Équipement matérialisée par la signature du procès-verbal de réception sans réserve par le Client, ou le cas échéant de levée des réserves.

« **Prix** » : désigne le prix dû par le Client au titre du Contrat comprenant à la fois le prix de la vente de l'Équipement, la Visite Technique, le prix de l'Installation et de l'accompagnement réalisé dans le cadre des Démarches Administratives.

« **Projet** » : désigne l'Installation de l'Équipement chez le Client.

« **Site** » désigne l'adresse indiquée au Devis par le Client, où sera installée l'Équipement.

« **Travaux** » : désigne les travaux réalisés par la Société dans le cadre de l'Installation de l'Équipement sur le Site, incluant notamment la pose du système de fixation, le montage, la pose des composants de l'Équipement, le raccordement électrique de l'Équipement. Les Travaux réalisés par la Société se limitent à ceux mentionnés au Devis et ne comprennent pas, en particulier, les travaux de génie civil éventuellement nécessaires à la réalisation du Projet.

« **Visite Technique** » : désigne la visite préalable à l'Installation réalisée sur le Site ou par visioconférence par la Société et ce aux fins de vérifier la faisabilité technique du Projet et d'établir le Devis final.

2. Acceptation et opposabilité des CG

L'acceptation d'un Devis par un Client, emporte son adhésion pleine, entière et sans réserve des CG communiquées au Client. En cas de contradiction entre les CG et le Devis, le Devis prévaut sur les CG.

Les Parties se réservent le droit de déroger à certaines clauses des CG, par l'établissement de conditions particulières incluses ou non dans le Devis.

3. Établissement et modification du Devis

3.1 Etablissement du Devis

A la demande du Client, la Société établira un Devis présentant son offre technique et commerciale. Une première version du Devis peut être établie sans visite préalable du Site par la Société, sur la base des indications communiquées par le Client. L'Installation est réalisable sous réserve d'absence d'obstacles techniques qui seraient décelés lors de la Visite

Technique ou d'ajustements rendus nécessaires et de la réalisation de l'ensemble des Conditions Préalables. Sauf mention contraire, le Devis est valable un (1) mois à compter de sa date d'émission dans sa forme définitive.

3.2 Modification d'un Devis

Le Devis est modifiable pour tenir compte des éventuelles spécificités qui seraient décelées lors de la Visite Technique. Les modifications seront soumises à l'acceptation du Client.

La Société sera libre de ne pas émettre de Devis définitif sur la base des constatations réalisées lors de la Visite Technique rendant notamment la réalisation des Travaux trop onéreuses, complexes ou impossibles ou en cas d'incompatibilité des infrastructures électriques existantes sur le Site.

Dans cette hypothèse, le Client en sera informé dans les meilleurs délais de l'annulation du Projet. Aucune indemnité d'aucune sorte ne sera due par la Société en cas d'annulation du Projet dans les conditions de l'article 3.2.

4. Formation et résiliation du Contrat

4.1. Formation du Contrat

Le Contrat est formé au moment où le Devis émis à l'issue de la Visite Technique devient un Devis Accepté par le Client.

4.2. Résiliation du Contrat

4.2.2. Suite aux Démarches Administratives

Le Contrat sera automatiquement résilié en cas d'opposition ou d'obstacle quel qu'il soit émanant des autorités administratives sur la faisabilité du Projet lors des Démarches Administratives.

Aucune indemnisation ne sera due par la Société si ce n'est le remboursement de l'acompte versé par le Client dans un délai de quinze (15) jours à compter du moment où la Société a connaissance de l'opposition ou de l'obstacle émanant des autorités administratives ou d'obstacles techniques découverts postérieurement à la Visite Technique.

Dans le cas où le Client donne son accord afin d'engager des Démarches Administratives complémentaires en cas d'opposition des autorités administratives, l'acompte ne sera remboursé qu'à la conclusion de ces démarches.

4.2.3 Suite à la réunion des Conditions Préalables

Sauf accord contraire des Parties, une fois l'ensemble des Conditions Préalables réunies, le Devis ne peut être modifié.

Si le Client ne répond pas favorablement à au moins l'une des trois (3) propositions de dates formulées par la Société pour la réalisation des Travaux, alors la Société est libre de résilier le Contrat sans préavis et sans indemnité pour le Client.

5. Droit de rétractation du Client

5.1 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation à compter du versement de l'acompte en application des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

5.2 Cette rétractation peut être mise en œuvre par le biais du formulaire de rétractation, dont le modèle figure en annexe des CG ou par toute autre déclaration aux termes de laquelle le Client indique, de manière non équivoque, se prévaloir de son droit de rétractation. Dans tous les cas, ladite rétractation devra être adressée à la Société par courrier électronique à l'adresse suivante solaire@octopusenergy.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, France.

5.3 Le remboursement par la Société de toute somme payée par le Client interviendra au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Société a été informée de la décision du Client de se rétracter.

5.4 Par exception à ce qui précède, le Client pourra expressément demander que l'Installation débute pendant le délai de rétractation précité. Dans une telle hypothèse, si le Client décide ensuite de mettre en œuvre son droit de rétractation, celui-ci prendra en charge les coûts engagés par la Société pour l'Installation jusqu'à la date de ladite rétractation effective. Si l'Installation est achevée avant l'expiration du délai de rétractation ou de sa mise en œuvre, ce droit ne pourra pas être exercé par le Client.

6. Conditions financières

6.1 Prix

6.1.1 Le Prix ne peut être fixé par avance dans les présentes ni de façon générale de sorte que

la Société communique au Client le Prix dans le Devis.

6.1.2 Le Prix s'entend hors taxes et en Euros. La taxe sur la valeur ajoutée est celle en vigueur à la date d'établissement de la facture.

6.2 Facturation et modalités de paiement

6.2.1 Sauf conditions particulières contraires, un acompte d'un montant de 500 euros TTC (cinq-cents euros) est exigible dès l'acceptation du Devis émis suite à la Visite Technique. Ce paiement doit être réglé par le Client dans un délai strict de sept (7) jours calendaires à compter de la signature du Devis. La Société émettra la facture relative au solde du Prix à la Livraison de l'Équipement.

6.2.2 A l'exception de l'acompte, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

6.2.3 Le prix est payé directement par le Client à la Société ou à son choix par un organisme de financement auprès duquel il aura contracté un prêt.

6.2.4 Les paiements peuvent être effectués par virement sur le compte bancaire de la Société dont les coordonnées sont mentionnées sur le Devis ou dans tout autre document communiqué par cette dernière. L'acompte peut être réglé soit par virement soit par carte bancaire. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

6.3 Spécificité concernant l'acompte

Sauf exercice du droit de rétractation légal visé à l'article 5, l'acompte versé par le Client est ferme et définitif. Il ne fera l'objet d'un remboursement au Client que dans les cas stricts et limitatifs suivants :

- **Refus administratif** : En cas d'opposition ou de refus émanant de la mairie ou des autorités administratives compétentes rendant le Projet irréalisable, dans les conditions prévues à l'article 4.2.2 des CG.
- **Refus de financement** : En cas de non-obtention par le Client du crédit affecté au Projet, spécifiquement et exclusivement lorsque ce financement a été sollicité par l'intermédiaire du Partenaire Financier mandaté par la Société (tel que défini à l'article 6.6 des CG).
- **Impossibilité technique** : En cas de problème technique avéré ne

permettant pas à la Société d'effectuer l'Installation dans le respect des règles de l'art et de sécurité et non imputable au Client.

6.4 Retard de paiement

Sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la Société pourrait prétendre, en cas de défaut de paiement auquel il n'aurait pas été remédié trente (30) jours après la première présentation d'une mise en demeure adressée au Client, la Société se réserve le droit d'arrêter les onduleurs à distance, faisant ainsi obstacle à la production de courant alternatif. Le Client ne perdra pas sa connexion au réseau électrique ni son accès au courant mais uniquement la possibilité de produire de l'électricité avec les panneaux photovoltaïques, sans préjudice des autres recours dont dispose la Société.

6.5 Avantages fiscaux et subventions

Le Client peut être éligible à des avantages fiscaux et/ou à des subventions. Le Client peut à ce titre consulter les sites internet <https://www.impots.gouv.fr/> et <https://france-renov.gouv.fr/> qui explicitent les conditions d'éligibilité en cas de travaux pouvant donner lieu à un avantage fiscal ou à des subventions.

Les éventuelles subventions auxquelles pourrait avoir le droit le Client n'impacteront pas le Prix payé à la Société et ne sont mentionnées, le cas échéant, dans le Devis qu'à titre indicatif. Les informations communiquées par la Société concernant lesdites subventions et leur montant n'ont pas de valeur contractuelle et ne lient pas la Société. Le Client est à cet égard invité à vérifier la réévaluation périodique des subventions et notamment de la prime à l'autoconsommation mise à jour tous les trimestres par la C.R.E.

6.6 Proposition d'offres de crédit par la Société en qualité d'IOBSP

6.6.1 La Société est mandataire non-exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) immatriculée au Registre Unique auprès de l'ORIAS sous le numéro 25002456 supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Pl. de Budapest, 75009 Paris). La Société agit en qualité de mandataire non exclusif d'un ou plusieurs établissements de crédit ou de paiement (ci-après, le « **Partenaire Financier** »). Ces informations sont consultables sur le site internet de l'ORIAS à l'adresse suivante : <https://www.orias.fr/>.

6.6.2 Le Client peut demander, à tout moment, à la Société le nom du ou des Partenaires Financiers qui mandatent la Société.

6.6.3 Les missions de la Société en qualité d'IOBSP consistent notamment à :

- présenter au Client la gamme de crédits commercialisés par le Partenaire Financier ;
- collecter les informations et documents nécessaires du Client à l'établissement des offres de contrats de crédit du Partenaire Financier ;
- établir et transmettre au Client les offres de contrats de crédit du Partenaire Financier ;
- présenter, proposer, ou aider à conclure des contrats d'assurance distribués par le Partenaire Financier.

6.6.4 Le Client demeure libre de contracter ou non avec le Partenaire Financier mais également de choisir un mode de financement alternatif ou un autre établissement de crédit.

6.6.5 La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable de la décision du Partenaire Financier d'octroyer ou non un crédit au Client ni des conditions contractuelles applicables au crédit contractualisé par le Client, ni des conséquences découlant de la conclusion ou de l'exécution du contrat de crédit.

6.6.6 En cas d'exercice de son droit de rétractation du contrat de crédit dont les modalités sont précisées dans le contrat de crédit, le présent Contrat sera résolu sauf si le Client trouve un autre moyen de financement.

6.6.7 Le Client peut obtenir l'ensemble des informations légales requises en vertu des articles R.519-20 et suivants du Code monétaire et financier au cours de son parcours de souscription.

7. Clause de réserve de propriété

LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DE L'ÉQUIPEMENT EST SUSPENDU JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DU PRIX PAR LE CLIENT, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES, MÊME EN CAS D'OCTROI DE DÉLAIS DE PAIEMENT.

AINSI, LE CLIENT S'ENGAGE JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DU PRIX, À PEINE DE REVENDICATION IMMÉDIATE PAR LA SOCIÉTÉ, A NE PAS INCORPORER L'ÉQUIPEMENT, NI A LE TRANSFORMER OU MODIFIER L'ÉQUIPEMENT.

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, la Société pourra unilatéralement, après envoi d'une mise en demeure, dresser ou faire dresser un inventaire des composants de l'Équipement en possession du Client, qui s'engage, d'ores et déjà, à laisser libre accès au Site à cette fin. A première demande de la Société, en cas de non-respect par le Client de son obligation de paiement, celui-ci laissera libre accès au Site pour permettre à la Société de désinstaller l'Équipement et en récupérer ses composants.

A défaut d'exécution immédiate par le Client de cette obligation de restitution, il pourra y être contraint par une simple ordonnance de référé autorisant la Société, en application de la présente clause de réserve de propriété, à désinstaller et reprendre l'Équipement sur le Site.

La présente clause n'empêche pas le transfert des risques de l'Équipement au Client dès sa Livraison au Client.

La mise en jeu de la clause de réserve de propriété ne préjudicie pas du droit de la Société de contraindre le Client à l'exécution du Contrat ou à en demander la résiliation, ainsi que le versement de dommages et intérêts en cas d'inexécution totale ou partielle de l'obligation de payer le Prix et /ou ses accessoires, y compris en cas de retard.

8. Conditions de réalisation de l'Installation

8.1 Délais pour la réalisation des Travaux

Une fois les Conditions Préalables réunies, la Société proposera au Client un planning pour la réalisation des Travaux.

Le délai total pour l'Installation complète de l'Équipement et sa mise en service peut varier d'un jour à une semaine selon la complexité des Travaux. Le délai de Livraison sera de maximum six (6) mois à compter de l'acceptation du Devis par le Client, sauf en cas de Force Majeure ou de faute du Client.

La Société se réserve le droit de reporter l'exécution des Travaux à une date ultérieure en cas de circonstances imprévues ou indépendantes de sa volonté, notamment liées à des contraintes d'organisation, des intempéries, des épisodes de canicule ou tout autre événement affectant les conditions normales d'exécution des Travaux. Ce report ne pourra donner lieu au versement d'aucune pénalité, indemnité ou compensation au profit du Client.

La fin des Travaux est matérialisée par la Livraison telle que cette notion est définie à l'article 1 des CG.

Le Client s'engage à respecter un délai de prévenance d'au moins deux (2) jours ouvrés pour toute demande d'annulation ou de report d'une Intervention programmée. À défaut de respect de ce délai, la Société se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation tardive à hauteur de 300 euros HT afin de compenser l'immobilisation de ses équipes techniques et l'impossibilité de les réaffecter sur un autre chantier.

8.2 Conditions de mise en œuvre

Le Client s'engage à donner accès à la Société à tout emplacement du Site nécessaire à la réalisation de l'Installation. Cet accès doit être donné dans les quatorze (14) jours précédant la date de réalisation des Travaux afin de permettre à la Société de réaliser les repérages et opérations préparatoires qu'elle jugera utile.

Les Parties conviendront d'un espace suffisant et sécurisé sur le Site pour le stockage des outils, des matériaux, des pièces de rechange et des équipements raisonnablement nécessaires à l'exécution du Projet. La Société aura accès à cet espace la veille et au plus tard le jour des Travaux.

Les Travaux seront réalisés conformément aux conditions stipulées dans le Devis Accepté, et selon les règles de l'art et les normes et bonnes pratiques telles que :

les fiches constructeur du matériel installé ;

le Guide pratique de l'UTE n°C15-712-1

« Installations photovoltaïques raccordées au réseau public de distribution » ;

la norme électrique NF n°C18-510: « Opérations sur les ouvrages et installations électriques et dans un environnement électrique - prévention du risque électrique » ;

NFC 15-100: "Installations électriques à basse tension – Règles pour les installations électriques des bâtiments".

La Société déclare avoir en sa possession toutes les autorisations, qualifications et accréditations nécessaires à la réalisation des Travaux et que l'ensemble de ces autorisations, qualifications et accréditations sont valides et resteront valides jusqu'à l'exécution pleine et entière de toutes ses obligations définies dans le Contrat

Article 8.3 - Réserve technique le jour de l'Installation

Si le jour fixé pour la réalisation des Travaux, les équipes techniques de la Société constatent une dégradation manifeste, un vice caché ou un défaut de structure non décelé lors de la Visite Technique affectant l'état physique du Site (notamment, sans que cette liste soit limitative : fragilité de la charpente ou des chevrons, vétusté de la couverture, instabilité du bâti), la Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler immédiatement et unilatéralement l'Installation.

Ce droit de retrait pourra être exercé dès lors que la réalisation des Travaux ou la présence future de l'Équipement présente un risque caractérisé pour la sécurité de l'habitation, de ses habitants ou des équipes d'intervention de la Société.

Dans cette hypothèse, le Contrat sera résilié de plein droit par la Société. L'acompte versé par le Client lui sera intégralement remboursé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de l'annulation, sans qu'aucune pénalité ni indemnité d'aucune sorte ne puisse être réclamée à la Société par le Client

9. Garanties

9.1. Garanties légales

9.1.1. Garantie légale de conformité.

Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité à l'égard de l'Équipement et de l'Installation dans les conditions prévues aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Client dispose ainsi d'un délai de trois (3) ans à compter de la Livraison de l'Équipement pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement de l'Équipement dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si l'Équipement est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.

Si le Client demande la réparation de l'Équipement, mais que la Société impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de trois (3) ans à compter de la date de remplacement de l'Équipement.

Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant l'Équipement ou mettre fin au Contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution de l'Équipement, si :

- 1° La Société refuse de réparer ou de remplacer l'Équipement ;
- 2° La réparation ou le remplacement de l'Équipement intervient après un délai de trente (30) jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement de l'Équipement occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement de l'Équipement non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation de l'Équipement réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité de l'Équipement persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de la Société restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix de l'Équipement ou à la résolution du Contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du Contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement de l'Équipement au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation de l'Équipement en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance de l'Équipement remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles [L. 217-1](#) à L. 217-32 du code de la consommation.

La Société qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

9.1.2. Garantie des vices cachés.

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie s'applique à l'égard des défauts cachés de l'Équipement qui le rendent impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Cette garantie donne droit à une réduction de prix de l'Équipement si l'Équipement est conservé ou à un remboursement intégral du prix de l'Équipement contre restitution de l'Équipement.

Cette garantie est soumise à des conditions et exceptions. Pour plus d'informations sur cette garantie, le Client est invité à se reporter à la page dédiée du service public disponible à l'adresse suivante : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007>.

9.1.3. Garantie décennale.

Le Client bénéficie également de la garantie légale décennale dans les conditions prévues aux articles 1792 et suivants du Code civil. Sont de nature décennale, les désordres ou non-conformités cachées lors de la Livraison qui compromettent la solidité des Travaux ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination.

L'action peut être intentée par le Client dans un délai de dix (10) ans à compter de la Livraison.

Cette garantie est soumise à des conditions et exceptions. Pour plus d'informations sur cette garantie, le Client est invité à se reporter à la page dédiée du service public disponible à l'adresse suivante : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2034>.

Conformément aux termes de l'article 12 ci-après, la Société est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité décennale.

9.1.4 Mise en œuvre des garanties légales.

Si le Client souhaite mettre en œuvre une garantie légale spécifiée ci-dessus, il peut contacter le Service Clients de la Société par email à l'adresse électronique suivante service-administratif@octopusenergy.fr ou par voie postale à l'adresse postale suivante : 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, France.

Pour la mise en œuvre des garanties, le Client devra laisser libre accès par la Société au Site et à l'Équipement afin de réaliser les tests que cette dernière estimera nécessaires.

Aucune garantie d'aucune sorte n'est opposable à la Société lorsque le Prix n'a pas été intégralement payé.

9.1.5 Exclusions de garanties. Nonobstant ce qui précède, les garanties légales dont bénéficient le Client ne sont pas applicables lorsque le vice ou le défaut invoqué est consécutif à :

- Une réparation ou tentative de réparation qui n'aurait pas été effectuée par la Société ou effectuée sans son accord préalable et écrit ;
- Une usure normale notamment en ce qui concerne les pièces sujettes à une usure rapide du fait de leur composition ou de leur mode d'utilisation ;
- Une utilisation non conforme à la documentation (fiche produit des fabricants, spécifications et manuels généraux fournis par la Société) ou aux instructions de la Société, ou de

manipulation réalisée de manière non conforme aux préconisations de la Société ou par une personne insuffisamment qualifiée ou formée ;
Une détérioration provenant d'un accident, d'un événement extérieur (i.e, la foudre, grêle, un vol, un acte de vandalisme, etc.), d'un cas fortuit ou de Force Majeure, d'une négligence du Client, d'un défaut de surveillance ou d'entretien ou de maintenance de la part du Client ;
Un défaut d'information ou une information fausse ou imprécise communiquée par le Client à la Société, notamment mais sans s'y limiter, dans le cadre de la vérification des prérequis nécessaires à la faisabilité du Projet ;
Une incompatibilité technique non signalée ou non décelable lors de la Visite Technique.

9.1.6. Garantie commerciale : En complément des garanties légales visées aux articles 9.1.1 et 9.1.2. ci-dessus, la Société accorde au Client une garantie commerciale d'une durée de trois (3) ans à compter de la Livraison de l'Équipement, couvrant les défauts et vices affectant l'Équipement qui le rendraient impropres à l'usage auquel il est destiné ou qui en diminuerait substantiellement l'usage. Dans le cadre de cette garantie commerciale, la Société s'engage à remettre en état de fonctionnement la centrale photovoltaïque dans les meilleurs délais, par tout moyen qu'elle jugera appropriée (réparation, remplacement de composants ou de l'Équipement), sans frais pour le Client. Si la remise en état s'avère impossible ou disproportionnée, le Client peut obtenir un remboursement partiel ou total du prix selon la gravité du défaut. Cette garantie commerciale s'exerce dans les mêmes conditions de mise en œuvre que celles prévues à l'article 9.1.4 et sous réserve des exclusions prévues à l'article 9.1.5. Elle ne se substitue pas aux garanties légales mais s'y ajoute.

9.2. Garantie fabricant

Les composants de l'Équipement (ainsi que le productible dans le cadre de la Centrale Photovoltaïque) bénéficient de garanties fournies par leur fabricant et dans les limites exposées dans la documentation technique remise au Client au moment de la conclusion du Contrat.

10. Obligations du Client

10.1 Le Client s'engage à :

- obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires pour la réalisation de l'Installation, y compris, le cas échéant, du propriétaire du Site. La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un défaut d'obtention par le Client des autorisations requises à la suite de la réalisation de l'Installation ou de s'assurer que le Client détienne ces autorisations avant la réalisation de l'Installation ;
- communiquer à la Société tous les éléments et informations demandées par cette dernière nécessaires pour établir le Devis, déterminer si le Projet est réalisable ou non, accompagner le Client dans la réalisation des Démarches Administratives et réaliser l'Installation ;
- coopérer avec la Société lors de la réalisation de l'Installation. Il incombe ainsi au Client de maintenir l'accès au Site et à l'emplacement prévu pour l'Installation, de préparer et aménager le Site d'intervention en amont des Travaux et de dégager ce site de tout objet qui pourrait gêner les Travaux. Le Client est responsable de cette préparation

tout au long de la période d'Installation, ainsi que lors de toute éventuelle intervention ultérieure sur le Site. Il incombe également au Client de mettre à disposition de la Société tous moyens spécifiques nécessaires à la réalisation de l'Installation (moyens de stockage, de manutention, de liaisons téléphoniques, électricité, etc.).

- si, le jour fixé pour l'Installation, le Site ne permet pas d'intervenir dans des conditions normales d'exécution ou de sécurité (notamment en raison de la présence de nids d'insectes, d'un défaut de mise en propreté du lieu de pose, de travaux en cours sur le Site, de l'absence d'accès internet ou de toute circonstance empêchant l'accès au chantier), la Société pourra suspendre ou reporter l'Intervention. Afin de couvrir les frais supplémentaires raisonnablement engagés et directement imputables à cette situation (notamment frais de déplacement vain ou de remobilisation des équipes) le Société pourra facturer au Client une indemnité forfaitaire de 150 euros HT.

- accepter que des partenaires, ou tiers mandatés par la Société (incluant notamment des agents du Consuel, des auditeurs internes ou externes, ou des opérateurs d'engins de levage) accèdent au Site et au chantier pour les besoins de la préparation, de la réalisation, du contrôle ou de la certification de l'Installation.

10.2. Après sa Livraison, le Client reconnaît être seul responsable de l'entretien et de l'utilisation de l'Équipement. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des manuels

d'utilisation et des fiches produits, ainsi que le cas échéant des consignes particulières communiquées par la Société, qu'il s'engage à respecter et au sujet desquelles il a pu poser toutes ses questions à la Société.

11. Responsabilité de la Société

La Société exclut toute responsabilité dans les cas visés à l'article 9.1.5 ci-dessus, en cas de dommages indirects, ou lorsque le dommage résulte du fait du Client, du fait d'un tiers ou d'un cas de Force Majeure.

La responsabilité de la Société ne pourra non plus être recherchée s'il s'avère que l'Installation réalisée par la Société a subi des modifications après la Livraison ou si le Client a fait un mauvais usage de l'Équipement.

La Société ne saurait être tenue responsable des dommages liés à une mauvaise utilisation ou à la violation totale ou partielle par le Client des instructions de sécurité ou toute autre règle relatives à l'Équipement.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité en raison d'une éventuelle dépréciation des lieux sur lesquels la l'Équipement est installé, notamment liée à des considérations d'ordre esthétique, sonore ou environnemental.

12. Assurances

12.1. La Société a souscrit et s'engage à maintenir, à ses frais, une ou plusieurs assurances couvrant sa responsabilité civile et décennale et plus généralement tous les risques et obligations dont elle a la responsabilité au titre du Contrat, auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurance notoirement solvables.

12.2. Le Client s'engage à souscrire et à maintenir, à ses frais une assurance couvrant l'Installation et plus généralement tous les risques et obligations dont il a la responsabilité au titre du Contrat, auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurance notoirement solvables et devra en justifier par la production de certificats d'assurance sur demande écrite de la Société.

13. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable du retard ou du défaut d'exécution d'une des obligations mises à sa charge si ce retard ou ce défaut est la conséquence directe ou indirecte d'un cas de force majeure, tel que défini par le droit applicable et interprété par les

juridictions nationales (la « **Force Majeure** »). Aux fins des Conditions Générales, sont également considérés comme des cas de Force Majeure : guerre, émeute, acte de terrorisme, catastrophe naturelle, inondations, incendies, tremblements de terre, séismes, tempêtes, épidémies, pandémies, grèves totales ou partielles, internes ou externes à la Société, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement en matériaux, pénurie de matériaux, restrictions gouvernementales ou légales.

La survenance d'un cas de Force Majeure qui empêcherait l'exécution de tout ou partie du Contrat par l'une des Parties en suspend l'exécution sous réserve que la Partie dont l'exécution a été retardée en notifie, sans délai et par tout moyen, l'autre Partie.

Dans ce cas, les Parties se réuniront pour décider des modalités selon lesquelles l'exécution des obligations au titre du Contrat pourrait être poursuivie. Les obligations ainsi suspendues seront exécutées de nouveau dès que les effets de la suspension auront pris fin, sauf accord contraire des Parties. Cependant, l'une ou l'autre des Parties est autorisée à résilier le Contrat avec notification préalable en cas de suspension résultant d'un événement de Force Majeure d'une durée consécutive supérieure à trois (3) mois à compter de la date de sa survenance.

14. Résiliation du Contrat

14.1 Résiliation pour convenance

En dehors de l'exercice de son droit de rétractation légal (Article 5) et des cas limitatifs de remboursement prévus à l'article 6.3, toute annulation ou résiliation du Contrat à l'initiative du Client pour des raisons de convenance personnelle entraînera la conservation définitive par la Société de l'acompte versé, à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice du droit pour la Société de réclamer l'indemnisation de l'entier préjudice subi.

14.2. Résiliation pour faute

Le Contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une des Parties trente (30) jours en cas de manquement de l'une des Parties à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat et notamment à ses obligations résultant des articles 6, 7, 8 et 10 des CG. La résiliation interviendra de plein droit après une mise en demeure préalable adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et restée sans effet. La résiliation

prend effet le jour suivant l'expiration du délai précité et est prononcée sans préjudice des droits et recours dont dispose la Partie à l'initiative de la résiliation.

14.3 Stipulations communes

En cas de résiliation pour faute du Client dans les conditions visées à l'article 14.2, le Client supportera les frais de reprise ou d'enlèvement de l'Équipement.

La résiliation n'affecte pas les droits et obligations des Parties nés antérieurement à la résiliation du Contrat. Les stipulations du Contrat qui par nature ont vocation à perdurer au-delà de la résiliation, et notamment les obligations de l'Article 11, de l'Article 14, de l'Article 15 et de l'Article 17 conserveront leur plein effet.

15. Protection des données à caractère personnel

15.1 Traitements réalisés par la Société en qualité de responsable du traitement

La Société est responsable des traitements de données à caractère personnel du Client effectués dans le cadre de l'exécution du Contrat. La Société s'engage à traiter les données à caractère personnel du Client dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « **RGPD** »).

Pour en savoir plus sur les traitements de ses données à caractère personnel effectués par la Société, le Client peut consulter la politique de confidentialité de la Société accessible à l'adresse suivante : <https://www.octopusenergy.fr/legal>

15.2 Traitements réalisés par la Société en qualité de sous-traitant

La Société, lorsqu'elle agit en qualité d'IOBSP, est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel du Client pour le compte du Partenaire Financier. La Société intervient dans ce cadre en qualité de sous-traitant et le Partenaire Financier en qualité de responsable du traitement.

Pour en savoir plus sur le traitement de ses données à caractère personnel effectué par le

Partenaire Financier, le Client peut consulter la politique de confidentialité du Partenaire Financier.

16. Divers

16.1 Cession du Contrat

Le Client n'est pas autorisé à céder ou transférer, pour quelque cause que ce soit, ses droits et obligations au titre du Contrat à un tiers, sans l'accord écrit et préalable de la Société.

La Société se réserve le droit de céder ou transférer les droits et obligations issus du Contrat à tout tiers, et notamment à une société qui la contrôle ou à une société contrôlée par la Société au sens des dispositions des articles L.233 et suivants du code de commerce, sous réserve du maintien des conditions mentionnées aux présentes CG.

16.2 Intégralité

Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties. Il remplace et annule toutes stipulations antérieures relatives au même objet, quelle qu'en soit l'origine.

16.3 Nullité

Si, pour une raison quelconque, une stipulation des CG devait être déclarée nulle, inapplicable, ou inopposable, toutes les autres stipulations des CG continueraient à produire leurs effets.

16.4 Non renonciation

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, même de façon répétée, de l'une des clauses des CG ne vaut nullement renonciation à faire valoir ses droits et à se prévaloir ultérieurement de celles-ci.

16.5 Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de l'émission du Devis ou de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie la plus diligente pourra solliciter une renégociation selon la procédure définie ci-après.

A cet égard, un changement de circonstances économiques entourant l'émission du Devis ou la conclusion ou l'exécution du Contrat, telle que l'augmentation du coût des matières premières, et affectant de façon significativement défavorable l'équilibre du Contrat sera considéré comme un changement de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 précité. En tout état de cause, la Société déclare ne pas accepter assumer un

risque d'exécution excessivement onéreuse. En cas de survenance d'un cas d'imprévision, la plus diligente des Parties notifiera par courrier électronique (ci-après, la « **Notification** ») à l'autre Partie son souhait de renégocier les conditions du Devis Accepté ou du Contrat en raison de la situation d'imprévision qu'elle décrira, et de tenir une réunion de renégociation à cet effet. Ladite réunion devra se tenir dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la Notification. Les Parties pourront se faire assister par un tiers.

Sauf accord contraire, les conditions renégociées du Contrat devront faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties au plus tard dans un délai d'un (1) mois après la réunion. En l'absence d'accord des Parties, dans ce délai raisonnable, à la demande d'une partie, le juge met fin au Contrat.

17. Contact et réclamations

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter la Société en :

- envoyant un courrier électronique à l'adresse : solaire@octopusenergy.fr
- envoyant un courrier postal à l'adresse : Octopus Energy Services France – TSA 89201 – Nanterre Cedex 9, 92894.
- appelant le Service Clients au 09 78 45 28 75, de 9h à 17h, du lundi au vendredi hors jours fériés (numéro non surtaxé).

Le siège social de la Société est situé : Octopus Energy Services France, 87 rue de Richelieu – 75002 Paris.

18. Droit applicable et règlement des litiges

18.1 Le Contrat est régi et interprété conformément au droit français, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

18.2 En cas de litige, les Parties s'efforceront de le régler par la voie amiable. Faute de solution amiable dans un délai de deux (2) mois, le Client pourra saisir directement et gratuitement le CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de conciliateurs de justice)(, médiateur de la consommation agréé, en vue de la résolution amiable du différend qui l'oppose à Octopus Energy France, dont les coordonnées sont les suivantes : www.cm2c.net ou par courrier au CM2C, 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire.



octopusenergy

Formulaire de rétractation

Le Client informe Octopus Energy Services France de sa décision en adressant à Octopus Energy Services France un simple courrier électronique à destination du service clients à l'adresse solaire@octopusenergy.fr.

Le client peut également résilier son contrat via le formulaire type de rétractation fourni par Octopus Energy Services France, idéalement en le doublant d'un mail pour que la demande puisse être prise en compte dans les meilleurs délais.

A l'attention de :

*Octopus Energy Services France
87 rue de Richelieu
75002 Paris*

Je vous notifie de la rétractation du contrat portant sur la vente et l'installation de panneaux photovoltaïques ci-dessous :

Contrat souscrit le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :